



FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS:

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN
LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA EN LA IPRESS I-2,
MAYNAS-IQUITOS-2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR:

Bach. Andrea Irene Grandez Ruiz

ASESOR:

Dra. Edelmira Ramírez Escobar

Iquitos-Perú

2018

D e d i c a t o r i a

A mi padre Pablo Grandez Ruiz, que con mucho
esfuerzo y amor siempre me apoyo
incondicionalmente en la parte moral y
económicamente para llegar a ser una profesional
y sobre todas las cosas a Dios, por contribuir en la
elaboración de mi tesis, por su aprecio y por ser
partícipes en mis logros.

A n d r e a I r e n e

A g r a d e c i m i e n t o

A las autoridades de la Facultad de medicina y ciencias de la salud, carrera profesional de Enfermería de la Universidad Peruana del Oriente, muy orgullosa de haber egresado de sus aulas, y por su disposición de brindarnos todas las facilidades en el desarrollo de mi tesis. A todas y cada una de las personas que contribuyeron con el desarrollo de mi tesis.

Resumen

La presente investigación titulado: grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018, tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos. El tipo de investigación es transversal, propositivo y descriptivo ya que se realizó en un determinado tiempo comprendido en el año 2018. El instrumento utilizado fue el cuestionario **Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS)** para la evaluación de la satisfacción de usuario externo de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018. Los datos fueron procesados en el programa SPSS Versión 22. Los resultados muestran que de 50 personas encuestadas el 78 % fueron femeninos y 22 % masculinos, de ellos el 76 % estuvieron comprendidos entre 30 a 59 años, el 20 % de 60 a más años y el 4 % entre 18 y 29 años. Grado de instrucción 42 % con educación secundaria, 28 % primaria, 18 % analfabeto y 12 % superior. Tiempo de espera 50 % dice de 25 min a 2 horas, 34 % de 15 min a 1 hora, 16 % de 2 a más horas. Seguridad en la atención 46 % regular, 40 % satisfactorio, 12 % insatisfactorio y 2 % Totalmente satisfactorio. Amabilidad en la atención 44 % satisfactorio, 28 % regular y totalmente satisfactorio. En la Satisfacción general 76 % satisfecho, 16 % insatisfecho y 8 % aceptable. Las variables sociodemográficas no mostraron un grado de asociación, sexo y el grado de satisfacción (Tau_b calculado = 0,013, $p=0,925$; $p>0,05$), edad y grado de satisfacción (Tau_b calculado = -0,008, $p=0,952$; $p>0,05$), grado de instrucción y grado de satisfacción (de Tau_b calculado = 0,002, $p=0,991$; $p>0,05$). Finalmente se concluye que el grado de satisfacción en los usuarios externos es alta, principalmente en hombres y mujeres adultos con grado de instrucción secundaria. Además, no se muestra relación entre aspectos sociodemográficos y el grado de satisfacción del usuario externo.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, usuario externo, servicio de enfermería, aspectos sociodemográficos.

A b s t r a c t

The present research entitled: degree of satisfaction of the external user attended to in the nursing services of the IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018, has as objective to know the degree of satisfaction of the external user attended in the nursing services of the IPRESS I-2, Maynas – Iquitos. The type of research is descriptive, proactive and cross-sectional since it was carried out in a certain time comprised in 2018. The instrument used was the Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) for the evaluation of the satisfaction of external user of the IPRESS I-2, Maynas-Iquito-2018. The data were processed in the SPSS Version 22 program. The results show that of the 50 people surveyed, 78% were female and 22% were male, of which 76% were between 30 and 59 years old, 20% were between 60 and 60 years old. and 4% between 18 and 29 years old. Degree of instruction 42% with secondary education, 28% primary, 18% illiterate and 12% higher. Waiting time 50% says from 25 min to 2 hours, 34% from 15min to 1 hour, 16% from 2 to more hours. Safety in the service 46% regular, 40% satisfactory, 12% unsatisfactory and 2% Completely satisfactory. Kindness in care 44% satisfactory, 28% regular and totally satisfactory. In General Satisfaction 76% satisfied, 16% dissatisfied and 8% acceptable. The sociodemographic variables did not show a degree of association, sex and degree of satisfaction (calculated $Tau_b = 0.013$, $p = 0.925$, $p > 0.05$), age and degree of satisfaction (calculated $Tau_b = -0.008$, $p = 0.952$; $p > 0.05$), degree of instruction and degree of satisfaction (calculated $Tau_b = 0.002$, $p = 0.991$, $p > 0.05$). Finally, it is concluded that the degree of satisfaction in external users is high, mainly in adult men and women with secondary education. In addition, there is no relationship between sociodemographic aspects and the degree of satisfaction of the external user.

KEY WORDS: Satisfaction, external user, nursing service, sociodemographic aspects.

Índice

	Página
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Introducción	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional	5
2.1.3. A nivel local	6
2.2. Bases teóricas	7
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	16
3.1. Hipótesis de la investigación	16
3.2. Tipo de la investigación	16
3.3. Diseño de la investigación	16
3.4. Método	17
3.5. Población y muestra	17
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	20
4.1. Análisis de tablas y gráficos	20
DISCUSION	31
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40

Introducción

El MINSA ha beneficiado los resultados sobre la apreciación de las personas (grado de satisfacción) como indicador y/o determinante importante del desempeño y actitud profesional en enfermería a fin de brindar una atención de acuerdo a la realidad, necesidades y expectativas. No obstante, los resultados en cuanto a logros son bajos en este campo, debido a la carencia de técnicas sencillas y prácticas que se puedan emplear en las instituciones y mejor aún que puedan ser utilizadas de manera específica por los profesionales de salud que brindan los diferentes servicios de atención⁽¹⁾.

Los servicios de enfermería, la infraestructura, la accesibilidad y la disponibilidad son algunos de los aspectos que se evaluarán para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo. El trabajo del personal de manera conjunta y articulada se convierte en el mejor detector que las instituciones de salud pretenden conocer, ya que los servicios de enfermería es el canal de comunicación entre paciente y equipo de salud⁽²⁾.

“En la IPRESS I-2 Maynas, se brinda servicios de salud y está referida a aquellas diferencias que responden a las exigencias del usuario o paciente para satisfacerlas y a la ausencia de deficiencias. En base a ello, los servicios de enfermería con relación a la satisfacción del usuario externo, son dos conceptos que tienen gran interés en la población porque se complementan en su aplicación y deben ser analizadas bajo dos tendencias o puntos de vista: objetiva y subjetiva. La parte objetiva está enfocada en el servicio que brinda y la parte subjetiva está enfocada en el cliente o en el que recibe el servicio”⁽³⁾. De ella se deriva un término complejo y multifactorial denominado calidad percibida lo cual es expresada en el grado de satisfacción del usuario, variable fundamental a ser estudiada⁽³⁾.

El afrontar las expectativas de los usuarios externos es esencial para la aplicación de buena calidad técnica en la percepción subjetiva del usuario. “La calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad en la atención y, sobre todo de que obtenga el servicio que esperan. El usuario tiene el derecho de recibir respeto, información pertinente y equidad. El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios”⁽³⁾.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El grado de satisfacción del usuario externo es un predictor muy valioso en la prestación de servicios de salud, más aún si forma parte de la evaluación de los servicios de enfermería, ya que nos permite evaluar la satisfacción o insatisfacción del cliente frente al servicio solicitado.

Los servicios de enfermería en la localidad se desafían los mismos problemas de otras regiones del mundo que pretenden satisfacer la creciente demanda de servicios y conocimientos técnicos exigidos por la medicina moderna. La carencia de profesionales académicamente calificados, la falta de recursos económicos para obtener equipos, suministros y buenas condiciones de trabajo y la escasez de infraestructuras adecuadas son dificultades pródigamente distinguidos que dan como resultado un malestar en el usuario y que de manera colectiva una insatisfacción general.

Actualmente en el IPRESS I-2, Maynas se percibe quejas sobre los servicios de enfermería por parte de algunos usuarios que acuden como mal trato al usuario, tiempo de espera excesiva, la falta de medicamentos e insumos, problemas de privacidad, médicos ausentes, etc. Estos datos fueron expresados de forma espontánea por los usuarios atendidos en los servicios de salud.

Frente a esta problemática por parte de los usuarios surge realizar esta investigación para conocer algunos de los factores causales de la insatisfacción del usuario y determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos – 2018.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida los servicios de enfermería determina el grado de satisfacción del usuario externo atendido en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Analizar las variables sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.
- ✓ Determinar el grado de asociación de las variables sociodemográficas (Sexo, edad, grado de instrucción) estudiadas y las variables grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.
- ✓ Evaluar la dependencia del grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación surge en vista de falencias en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas que generan un grado de satisfacción en los usuarios externos, el estudio busca explicar el motivo por la cual se genera esta percepción como consecuencia del servicio de enfermería brindado. La acción rápida, con eficiencia y eficacia, en forma coordinada, compromiso, responsabilidad y profesionalismo son componentes principales del recurso humano, que con esta investigación se pretende alcanzar para una mejora continua en los servicios de enfermería brindados en el IPRESS I-2, Maynas.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación busca incentivar la implementación de estrategias ulteriores para la mejora continua en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas de esta forma los usuarios externos atendidos tengan una percepción satisfactoria, que logre elevar el estatus de la institución.

1.4.3. Justificación social

La presente investigación aportara beneficios dentro de las competencias de los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de enfermería.

1.4.4. Justificación legal

“Está enmarcada en el reglamento de grados y títulos de la UPO ley universitaria 30220.El artículo 1: definiciones, investigación e innovación en ciencia y tecnología”⁽¹⁶⁾.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. A nivel internacional

“En Chile en 2014, se evaluó 351 personas, en este estudio demuestran que el trato humano fue de 89% buena, 8,8% regular y 2,2% mala; en cuanto a la claridad de la información se obtuvo 86% buena, 12,5% regular y 15% mala, en cuanto a la puntualidad en la atención se obtuvo 44,1% buena, 48,5% regular y 7,4% mala; en cuanto al nivel de satisfacción, 98% consideraron nivel bueno en la atención recibida y 1,1% mala”⁽⁵⁾.

“En Colombia en 2014, un estudio sobre percepción en la atención de enfermería muestra que, de 158 pacientes, el 78% de ellos indicaron que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba, 17% como lo esperaba y 4% peor y mucho peor de lo que esperaba; en cuanto a la satisfacción del paciente o usuario, el 48,7% refirieron estar muy satisfechos, 48,1% satisfechos y 3% poco y nada satisfechos”⁽³⁾.

En Brasil en el año 2014 un estudio sobre satisfacción en 275 personas de 18 años a más, los resultados indica que el nivel de satisfacción del paciente con alto nivel fue del 92% en los dominios, técnico-profesional, confianza, educativo y 8% indicaron bajo nivel de satisfacción”⁽⁴⁾.

2.1.2. A nivel nacional

En el año 2016 en el centro de salud de Chilca, Huancayo, los resultados muestran que el 39% se mostró satisfecho en la dimensión fiabilidad, en la dimensión capacidad de respuesta fue de un 27%, del mismo modo en la dimensión seguridad 49%, así como en la dimensión empatía 49%, finalmente, la satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles sobre la calidad de servicio del personal de enfermería del Centro de Salud fue de un 29%⁽⁶⁾.

“El INEI en 2014, muestra que el 79,8% de usuarios refirieron estar satisfechos, 17,4% ni satisfechos/ni insatisfechos y 2,6% no satisfechos; respecto a

la puntualidad de atención (tiempo promedio en procesos realizados), el tiempo de espera para la consulta desde que llegó al centro de salud fue de 96 minutos, el tiempo desde que ingresó y salió del consultorio fue de 16 minutos y la postergación de citas fue en promedio 4 días, 36,6% consideraron que fue adecuado y 63,4% consideraron largo o muy largo; referente a la claridad de la información recibida por el profesional de enfermería, 87,3% calificaron como bueno, 11,6% ni bueno/ni malo y 1,1% malo”⁽⁷⁾.

“En el año 2014 una investigación en el distrito de Chilca sobre percepción de la calidad de atención en el periodo de agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía”⁽⁸⁾.

2.1.3. A nivel local

“En la ciudad de Iquitos el año 2016 se realizó una investigación sobre grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, en donde se mostró que el 89,9% de los usuarios calificó a la puntualidad en la atención como buena, 72,9% refirió haber recibido un trato humano alto, 81,4% refirió haber recibido claridad en la información y 67,4% refirió haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio, en cuanto al grado de satisfacción: 56,6% de usuarios calificó como insatisfecho”⁽⁹⁾.

En la misma ciudad en 2015 en el centro de salud Moronacocha, se evaluó el tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión, el estudio indica que el 44,7% considera que 1 a 2 horas es el tiempo que dura el trámite, el 55,3% menciona que antes de la consulta espera entre 1 a 2 horas, el 63,2% menciona que la atención dentro del consultorio es de 10 a 15 minutos y finalmente “el 85,1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida”⁽¹⁰⁾.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Grado de satisfacción del usuario externo

Según Colmenares y Saavedra ⁽¹¹⁾ mencionan que el “usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

La satisfacción del paciente es el grado en que la atención prestada cumple con sus necesidades y expectativas; es la diferencia entre lo que el paciente espera recibir de la atención y la percepción del servicio que recibió. La necesidad se relaciona con la percepción que tiene cada persona respecto a su estado de salud, que puede no coincidir con la visión que otro individuo tenga de ella. Esta necesidad puede o no convertirse en demanda y dar lugar a la búsqueda de atención de la salud. En el transcurso de esta búsqueda de atención, el paciente establece mejores o peores vínculos con el personal que lo atiende, genera esperanzas, frustraciones, soluciona o no el problema por el que vino. Sin embargo, puede no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención”⁽¹²⁾.

“Uno de los errores más frecuentes en la práctica es dirigir la atención médica a satisfacer las necesidades de salud, dejando de lado las demandas y preferencias del paciente. La clave para garantizar una excelente calidad de servicio, se basa en igualar o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes.

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”⁽¹²⁾.

“Los cambios en la prestación de los servicios de salud, han despertado en los usuarios hospitalizados una gran preocupación por la calidad de atención que ellos reciben, esto hace que la capacidad competitiva y la misma supervivencia de las instituciones prestadoras de servicio esté condicionada en gran parte al

desarrollo de estándares de calidad mensurables a través de la satisfacción que manifiestan los usuarios en relación con el servicio recibido”⁽¹³⁾.

2.2.1.1. Satisfacción del usuario de los servicios de salud

“La satisfacción del usuario, constituye un proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar conforme, de acuerdo o satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales de acuerdo a lo que él necesita, desea, quiere y demanda, y ello implica que cada persona involucrada desempeñe sus tareas de forma completa y cabal en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Por otro lado, cuando el trabajador que brinda el servicio se encuentra satisfecho, podrá también satisfacer a los usuarios cumpliendo con las acciones normadas por los gestores, de servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia”⁽¹⁴⁾.

“Asimismo, la satisfacción del usuario con el cuidado de enfermería es la expresión de la diferencia entre la expectativa que tiene de ese servicio y lo que efectivamente recibe como servicio, que resulta de un delicado equilibrio entre los logros o calidad de atención que se brinda y las expectativas de la persona sobre la atención recibida percibiéndola en forma positiva y al mismo tiempo considerando que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud; ello requiere compromiso, comunicación, previsión, creatividad, tiempo con el paciente, respeto, continuidad, efectividad, por parte del profesional de enfermería. La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible”⁽¹⁴⁾.

2.2.1.2. Principios de la satisfacción

Permiten conocer cómo los clientes definen la calidad de los servicios y favorecen el desarrollo de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de servicios de salud. Los elementos son:

- Disponibilidad, grado con que el servicio de salud está disponible en el momento que los usuarios lo necesiten.

- Accesibilidad, grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía, referido a la expresión de una actitud amable, empática y de respeto para el usuario por parte del proveedor del servicio de salud.
- Agilidad, rapidez con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios.
- Confianza, son las habilidades del proveedor de servicios de salud al prestar un servicio de forma precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.
- Competencia, son las habilidades y conocimientos que demuestra poseer el proveedor de servicios de salud para prestar una buena atención al cliente.
- “Comunicación, grado con que el proveedor de servicios de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento acerca de sus resultados de salud”⁽¹⁶⁾.

2.2.1.3. Puntualidad en la Atención

La puntualidad, del latín “punctualis” significa cualidad de lo que es preciso, que coincide en un punto o instante, relativo a estar en un sitio a una hora exacta, ni antes ni después. Es variable y convencional e implica cumplir horarios o brindar servicios en el trabajo o en otras actividades.

En la atención de enfermería, se concertan citas con los usuarios o pacientes, debiendo respetar el horario fijado y no hacerlos esperar, pues ello significa una falta de respeto al tiempo ajeno, salvo que el retraso de la atención sea porque debe atender a un usuario en urgencia y no por estar conversando con colegas o tomando refrigerio por largo tiempo. Es decir, que organizar el tiempo, llegar cuando se debe, no hacer esperar a los demás innecesariamente, es una muestra de responsabilidad, respeto y empatía, con las personas⁽¹⁵⁾.

“La puntualidad como disciplina, se valora en el hecho de estar a tiempo para cumplir las responsabilidades y obligaciones, en base al carácter, orden y eficacia,

que crea las condiciones para realizar más actividades, desempeñar mejor un trabajo y ser merecedores de confianza. Por otro lado, la falta de puntualidad expresa la escasa o nula organización del tiempo, de la planeación en las actividades, falta de interés, distracción, entre otros. Por otro lado, la puntualidad en los servicios de las instituciones prestadoras de servicios entienden que la puntualidad en los horarios y tiempos establecidos u ofrecidos a sus clientes o usuarios, es un atributo muy valorado por los clientes, que comprende entre otras, el respeto de la hora de salida, del tiempo de espera que tiene un límite de tolerancia por las personas, por ello se debe asegurar la accesibilidad, el lugar de estacionamiento y la agilidad en los procesos y comunicar claramente los motivos cuando lo prometido no se podrá cumplir”⁽¹⁵⁾.

2.2.1.4. Derechos del Usuario

Los usuarios que solicitan un servicio de salud, son personas acreedoras de una variedad de derechos, como: el derecho a la información clara y precisa, “acceso a todos los sistemas de prestación de servicios y a todos los prestadores de servicios, opción de adoptar, cambiar o discontinuar métodos de atención, seguridad, privacidad de las conversaciones durante los exámenes físicos, confidencialidad de toda la información personal, ser tratado con dignidad, cortesía, consideración y atención, confort mientras recibe los servicios, continuidad de la atención por el plazo que desee y a expresar sus opiniones con respecto a la calidad de los servicios recibidos”⁽¹⁶⁾.

2.2.1.5. Medición de la Satisfacción del Usuario

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (Perú, 2014), en un estudio realizado sobre satisfacción de usuarios respecto al servicio que le brindan los establecimientos de salud I-4 del Ministerio de Salud (MINSA) en la región Loreto, utilizó como indicador de la satisfacción del usuario lo siguiente: satisfecho, ni insatisfecho e insatisfecho. La satisfacción del usuario externo, se mide mediante investigaciones dirigidas a las personas que solicitan los servicios del personal que labora en una institución o establecimiento de salud, con el objetivo de obtener información sobre la satisfacción percibida de la atención del profesional y la

calidad de los servicios que brinda el establecimiento de salud, ello requiere de la ejecución de un conjunto de acciones directas e indirectas que permiten conocer las condiciones en que se programan y ejecutan las actividades dentro y fuera de la institución, para evaluarlas y adoptar oportunamente las acciones correctivas necesarias, asegurando el logro de las metas establecidas en cada tarea programada⁽¹⁷⁾.

2.2.1.6. Teoría de enfermería

“El Modelo de **Hildegard Peplau**: que propone resultados menos abstractos y más específicos en la práctica propia del ejercicio de la enfermería y delimita el campo de la práctica profesional, la edad del paciente, la acción o intervención del enfermero y el resultado propuesto. Peplau identifica dos supuestos explícitos:

- ✓ El aprendizaje de cada paciente cuando recibe una asistencia de enfermería es sustancialmente diferente según el tipo de persona que sea el enfermero.
- ✓ Estimular el desarrollo de la personalidad hacia la madurez es una función de Enfermería. Sus profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales”⁽²⁹⁾.

Este modelo tiene los siguientes principios de base:

1. “Toda conducta humana es importante y está orientada hacia una meta que puede ser la investigación de un sentimiento de satisfacción mismo”⁽²⁹⁾.
2. “Todo lo que constituye un obstáculo o un impedimento a la satisfacción de una necesidad, un impulso o un objetivo constituye una frustración”⁽²⁹⁾.
3. “Considerando que la ansiedad puede suceder en las relaciones interpersonales, es necesario estar consciente que el enfermero puede aumentar la ansiedad del paciente no informándole bastante o no contestando preguntas, entre otros”⁽²⁹⁾.

Ballon *et al.*,⁽³⁰⁾ reconoce: “la esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo o que requiere atención de salud y un enfermero capacitado especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda, aplicando cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente, que son orientación, identificación, aprovechamiento y

resolución. Peplau reconoce la ciencia de Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal”⁽¹⁷⁾.

2.2.1.7. Cuidado de enfermería

“Se define como la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un conjunto de características, acciones y la relación empática, para el logro o restauración de la salud del paciente o usuario, considerando su integralidad biopsicosocial, ofreciendo un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo que él espera, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, cumpliendo requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado. La enfermería es una profesión calificada fundamentada en conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida a la persona sana o enferma, a las familias y a la sociedad, se orienta hacia la satisfacción de necesidades previa identificación de aquellas que está en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, bajo la perspectiva del desarrollo humano, como una contribución a la compleja problemática de la transdisciplinariedad, cumpliendo los requisitos de calidad relacionados con la definición de los procesos y procedimientos, la infraestructura logística, tecnología física y el equipo humano requerido”⁽¹⁸⁾.

“Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención de enfermería como un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. “Sin embargo, la calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular o mala, en la medida que se la analiza, presenta un conjunto de características, pero solo la buena calidad satisface al usuario. Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente”⁽¹⁸⁾. “La calidad es un valor organizacional del sistema de salud, en torno a ella se han incorporado varios esfuerzos y estrategias para mantenerla y mejorarla con un nuevo paradigma, en el cual se plantea la evaluación como un acto indispensable para demostrar los resultados del proceso de atención para la salud, donde la calidad debe ser explícita, siendo posible y fundamental, medir para comparar, aprender y mejorar. La

evaluación implica un sistema de monitoreo y seguimiento de los servicios de enfermería con base en diversos indicadores que permiten medir periódicamente la ejecución de actividades con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que genera el entorno”⁽¹⁹⁾.

2.2.1.8. Componentes/Dimensiones del Cuidado de Enfermería

“La enfermería es consciente de su responsabilidad ante el cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios, también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los mismos. Los servicios de enfermería, se evidencia en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios”^(22,29).

“El campo laboral de la enfermería profesional, se evidencia en los servicios de salud prestados en las instituciones de salud públicas y privadas, pues constituyen valiosos recursos humanos disponibles para brindar atención de salud al usuario, que se traduce en la calidad de la atención del servicio que brinda para dar respuesta inmediata a sus necesidades”^(22,29).

Los componentes o dimensiones el cuidado profesional, son:

✓ **“Dimensión Técnico Científica:** referido al uso de la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad-ética, riesgo-beneficio, es decir con acciones y procedimientos seguros y comprobados, que se evalúa a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares. La atención de Enfermería en esta dimensión se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnica de enfermería, demostrando competencia al brindar una atención oportuna y continua, previniendo situaciones de riesgo. La prestación de servicios de salud se evalúa a través de un conjunto de elementos del proceso de salud susceptibles de evaluarse, como la adecuación de la asistencia que se presta y la capacidad de los profesionales; la estructura física y servicios; y la ejecución de procedimientos con características fundamentales de efectividad, referida al logro de los mejores resultados; eficiencia

(uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados); eficacia en la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios de salud, continuidad o prestación ininterrumpida del servicio, seguridad, integridad en la atención brindada al usuario, aplicación de los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y deberes del profesional de la salud, accesibilidad y seguridad”^(22,29).

✓ **“Dimensión Humana/Interpersonal:** referido al aspecto humanístico de la atención como aspecto fundamental o la razón de ser de los servicios de salud; es decir, de las relaciones interpersonales, grado de interacción y comunicación que se muestran entre el usuario o paciente y el profesional de salud. Tiene como características: las relaciones interpersonales proveedor-usuario, el respeto a los derechos humanos, información completa veraz y oportuna entendida por el usuario, confianza, amabilidad, empatía, trato cordial y cálido en la atención, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente. Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades”⁽²⁰⁾.

2.2.1.9. Atención en salud

“La atención en salud se ha convertido hoy en día en un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. Se encuentra la satisfacción del usuario como un resultado importante del proceso de atención en salud, dado que la calidad percibida por el usuario es un precursor de su satisfacción, siendo generalmente aceptado y comprobado que el grado en que se cumplen las expectativas que un usuario tiene de la atención en salud, influye en su satisfacción”⁽²¹⁾.

“Es importante tomar en cuenta al personal, el compromiso que ellos mantengan con la institución se verá reflejado en el servicio que brindarán a los usuarios y por ende del éxito de la calidad en la atención. En ese sentido, la ‘calidad interna’ de la organización es parte importante en el proceso de producción, ya que

el resultado de la atención al cliente es la suma de todas las etapas que intervienen en el servicio brindado, por lo cual ‘Una organización con un recurso humano competente, y consciente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva’ así lo describe”⁽²¹⁾.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis de la investigación

El grado de satisfacción del usuario externo atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018, es alta.

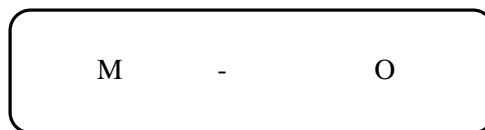
3.2. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es descriptivo, propositivo y transversal ya que se realizó en un determinado tiempo comprendido en el año 2018. El tipo de Investigación fue descriptivo y propositivo ya que nos permitió conocer y explicar al grado satisfacción del usuario externo atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018

3.3. Diseño de la investigación

La investigación es de carácter cualitativo no experimental debido a que no se manipula el factor de riesgo o causal para la determinación posterior de la consecuencia o efecto. Se valoró los servicios de enfermería captados en el usuario externo del IPRESS I-2, Maynas- Iquitos- 2018.

Cuyo esquema es el siguiente.



Donde:

M : Número de Personas con quienes se realizó el estudio.

O : Información (observaciones) relevante o de interés que se recogió de la muestra.

3.3. Método

Los datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva en el programa estadísticos (SPSS Versión 22), para determinar las frecuencias y porcentajes en tablas. El análisis bivariado, se realizó utilizando la estadística inferencial mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica **τ -b de Kendall** (Para variables categóricas que no provienen de una distribución normal) para comprobar si existe asociación entre las variables. El nivel de confianza para la prueba fue del 95% , con un nivel de significancia de 0,05.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población del presente estudio, estuvo constituido por todos los usuarios externos atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 50 personas, sólo a las que se aplicó las encuestas, de acuerdo a un muestreo aleatorio simple para una población finita a un nivel de confianza del 95% , se utilizó el método de Murrieta *et al.*,⁽²²⁾:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

D ónde:

n: Muestra.

N: Número total de personas o elementos que conforman la población.

Z: Valor estandarizado del grado de confiabilidad calculada con 95% de confiabilidad, asumiendo un valor estandarizado de 1,96 (para dos colas)

d: Error asumido en el cálculo debido a la selección de la muestra

p: Probabilidad de la población que presenta las características del estudio.

q: Probabilidad de la población que no presenta las características del estudio.

Tamaño de la población	N	120
Error Alfa	α	0.05
Nivel de Confianza	1 - α	0.95
Z de (1 - α)	Z (1 - α)	1.96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0.50
Complemento de p	q	0.50
Precisión	d	0.05
Tamaño de la muestra	n	50

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El presente estudio se efectuó durante el primer trimestre del año 2018, con el fin de recoger los datos para la investigación. Se utilizó un instrumento de medición documentario, es decir un cuestionario utilizado por Fernández ⁽²³⁾ adaptado de acuerdo a la necesidad de la investigación. Además, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios se utilizó la escala de **Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS)** modificado. Este cuestionario de escala consta de 19 preguntas con 5 opciones cada una, en la que totalmente satisfecho corresponde a 5 puntos y totalmente insatisfecho corresponde a 1 punto. Se considera que el usuario está satisfecho por encima de los 45 puntos. Los instrumentos fueron aplicados a todos los usuarios que aceptaron ser parte del estudio hasta completar la muestra (50 personas).

✓ Validez

La validez se probó mediante el Método Delphi, con la participación de profesionales que trabajan en el área de estudio, para analizar la correcta operacionalización de los términos y variables enunciados y utilizados en la evaluación del grado de satisfacción del usuario externo atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

✓ **Confiabilidad**

La prueba de confiabilidad de los instrumentos, se realizó mediante la prueba Coeficiente de Cronbach o prueba piloto, tomando como referencia el 10% de la muestra de los usuarios constituido por 10 usuarios que se atendieron en el mismo centro de salud, los mismos que no formaron parte de la muestra de estudio, para analizar los ítems que pueden inducir a error o confusión en los sujetos de estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de Tablas

Resultados de la encuesta sobre grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas- Iquitos-2018.

Tabla 01

Sexo de Usuarios Externos Atendidos en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Masculino	11	22
Femenino	39	78
TOTAL	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

En la Tabla 01 se observa la distribución del sexo de las 50 personas encuestadas, se muestra que un 78 % de usuarios son mujeres, mientras que el 22 % restantes son del género masculino. Los porcentajes de esta misma tabla nos permiten interpretar que la mayoría de los usuarios tienden a ir acompañados con personas de sexo femenino.

Tabla 02

**Edad de Usuarios Externos Atendidos en los servicios de enfermería de la
IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018**

E D A D	F R E C U E N C I A	P O R C E N T A J E (%)
D e 18 a 29 años	2	4,0
D e 30 a 59 años	38	76,0
D e 60 a más años	10	20,0
T O T A L	50	100%

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

En la Tabla 02 se puede apreciar que el promedio de edad de las personas encuestadas fluctúa entre edades de 30 a 59 años representando el 76% , mientras que el 20% están entre edades de 60 a más años. Además el menor porcentaje se encontró a adultos jóvenes con solo el 4% . Los resultados demuestran que los adultos entre edades de 30 a 59 años son los más frecuentes en recibir la atención de los servicios de enfermería. Por el contrario los adultos jóvenes de 18 a 29 años son los menos frecuentes.

Tabla 03

**Grado de instrucción de Usuarios Externos Atendidos en los servicios de
enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018**

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Analfabeto	9	18
Primaria	14	28
Secundaria	21	42
Superior	6	12
Total	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

En la Tabla 03 se muestra el nivel de instrucción de los usuarios externos atendidos en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, los resultados indican que de todas las personas encuestadas el 42% comprenden usuarios con nivel de instrucción secundario siendo éste el porcentaje de mayor prevalencia, mientras que el porcentaje más bajo de usuarios fue con el nivel de instrucción superior 12% entre carreras técnica y universitarias.

Tabla 04

Tiempo de Espera de Usuarios Externos Atendidos en los servicios de enfermería de la IPRESS Maynas I-2, Iquitos-2018.

TIEMPO DE ESPERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
De 2 a más horas	8	16,0
De 25 minutos a 2 horas	25	50,0
De 15 minutos a 1 horas	17	34,0
Total	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

La Tabla 04 muestra que la mitad de los usuarios (50%) mencionaron que fueron atendidos entre 25 minutos a 2 horas en promedio, así mismo indica que un 16% refirieron que su atención tardó aún más, ya que manifestaron que su atención se hizo efectiva después de las 2 horas a más.

Tabla 05

Seguridad en la atención brindada al Usuarios Externo en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

SEGURIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente insatisfactorio	0	0
insatisfactorio	6	12,0
Regular	23	46,0
satisfactorio	20	40,0
Totalmente satisfactorio	1	2,0
Total	50	100

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

En la Tabla 05 se muestra que la seguridad del servicio de enfermería se encuentra entre regular y satisfactorio. Un 46 % considera regular, mientras que un 40 % de usuarios se mostraron satisfechos con la seguridad en la atención. Por otro lado, un 12 % de ellos se mostraron insatisfechos con la seguridad en la atención en los servicios de enfermería.

Tabla 06

Amabilidad en la atención de los Usuarios Externos en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-2018.

A M A B I L I D A D	F R E C U E N C I A	P O R C E N T A J E (%)
Totalmente insatisfactorio	0	0
Insatisfactorio	0	0
Regular	14	28,0
Satisfactorio	22	44,0
Totalmente satisfactorio	14	28,0
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

La Tabla 06 muestra que de todas las personas encuestadas ninguna mostró una percepción de insatisfacción. Por lo contrario, se observa que el 28 % de los encuestados manifestaron que la amabilidad en los servicios fue regular, mientras que el 44 y 28 % de los encuestados indicaron que la amabilidad en los servicios de enfermería fue satisfactorio y totalmente satisfactorio respectivamente.

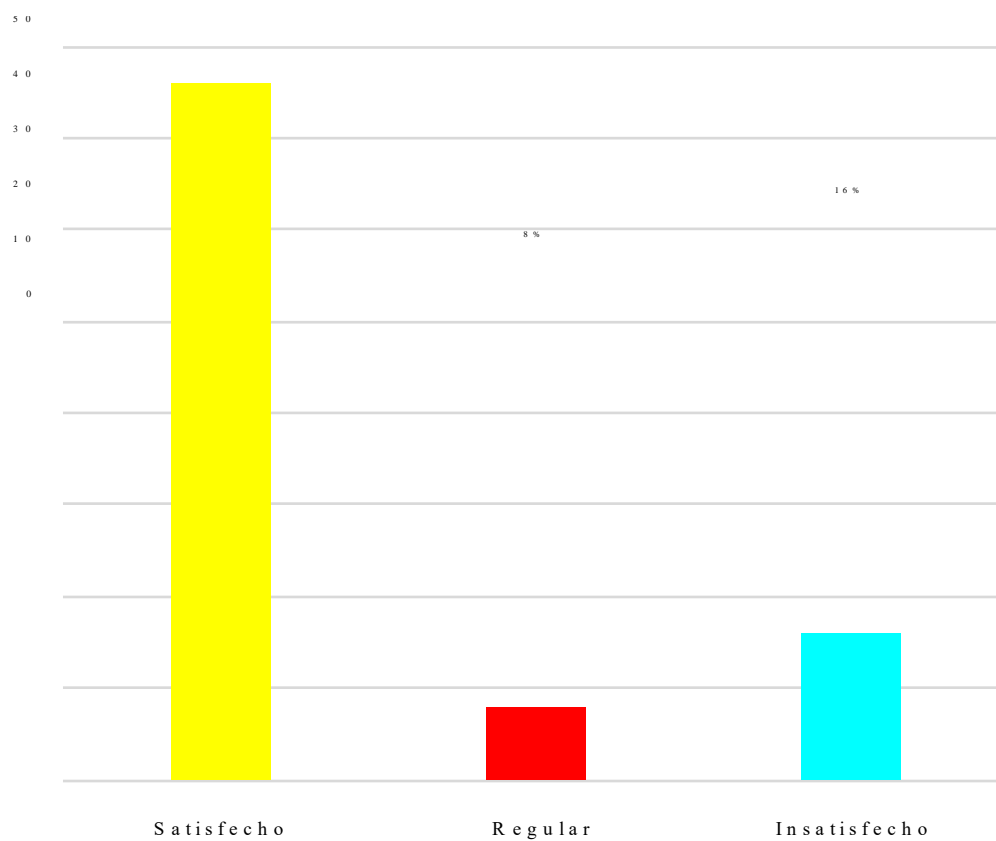
Tabla 07

Satisfacción general de los Usuarios Externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas-2018.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Insatisfecho	8	16
aceptable	4	8
Satisfecho	38	76
Total	50	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a usuarios en la IPRESS I-2, Maynas- 2018.

La tabla 07 muestra que el 76 % de las personas encuestadas refirieron estar satisfechos con los servicios de enfermería recibida, mientras que el 16 % de ellas mencionaron que se sintieron insatisfechos (Ver Gráfico 01).



G r a f i c o 01. Grado de satisfacción general de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, M a y n a s - 2018.

Análisis de relación de variables.

Para conocer la relación entre las variables sociodemográficas se utilizó la prueba no paramétrica τ -b de Kendall para variables cualitativas, los resultados se muestran a continuación:

Tabla 08. Prueba de correlación Tau_b de Kendall entre el sexo y grado de Satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas - Iquitos.

		Grado de Satisfacción de los usuarios externos
Sexo	Coefficiente de correlación	,013
	Sig. (bilateral)	,925
	N	50
Grado de Satisfacción de los usuarios externos	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.
	N	50

Fuente: SPSS v. 21

La Tabla 08 muestra el análisis de la correlación entre el sexo del usuario encuestado y el grado de satisfacción. Los resultados muestran que el valor de Tau_b calculado = 0,013, además el $p = 0,925$ ($p > 0,05$), el p valor calculado es superior al nivel de significancia por lo que no se asume que existe una correlación significativa entre el sexo del encuestado y el grado de satisfacción del usuario.

Tabla 09. Prueba de correlación Tau_b de Kendall entre la edad y grado de Satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas - Iquitos.

		Grado de Satisfacción de los usuarios externos	
Tau_b de Kendall	Edad	Coefficiente de correlación	-,008
		Sig. (bilateral)	,952
		N	50
	Grado de Satisfacción de los usuarios externos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50

Fuente: SPSS v. 21

La Tabla 09 muestra el análisis de la correlación entre la edad del usuario encuestado y el grado de satisfacción. Los resultados muestran que el valor de Tau_b calculado = -0,008, además el $p=0,952$ ($p>0,05$), el p valor calculado es superior al nivel de significancia por lo que no se asume que existe una correlación entre la edad del encuestado y el grado de satisfacción.

Tabla 10. Prueba de correlación Tau_b de Kendall entre el grado de instrucción y grado de Satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas - Iquitos

Correlaciones		Grado de Satisfacción de los usuarios externos	
Tau_b de Kendall	Grado de instrucción	Coefficiente de correlación	,002
		Sig. (bilateral)	,991
		N	50
	Grado de Satisfacción de los usuarios externos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50

Fuente: SPSS v. 21

La Tabla 10 se observa el análisis de la correlación entre el grado de instrucción del usuario encuestado y el grado de satisfacción. Se observa que el valor de Tau_b calculado es 0,002, además el $p=0,991$ ($p>0,05$), el p valor calculado es superior al nivel de significancia por lo que se asume que no existe una correlación entre el grado de instrucción del encuestado y el grado de satisfacción de los usuarios externos.

DISCUSIÓN

El análisis de las variables sociodemográficas de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas demuestran que el mayor porcentaje de personas encuestadas fue del sexo femenino con un 78 % y un 22 % de sexo masculino, estos resultados concuerdan con Murrieta *et al.*⁽²²⁾ en donde mencionan que de los 219 pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencias el 53 % de ellos fueron del sexo femenino, mientras que el 46 % del sexo masculino, datos similares fueron obtenidos por Sánchez⁽²⁵⁾ en 246 usuarios de consulta externa el género femenino representó un 69.1 % y un 30.9 % correspondió al género masculino. Asimismo, Shimabuku *et al.*,⁽²⁴⁾ refuerzan los datos encontrados con una muestra mayor, ya que reportan que, de 2051 personas encuestadas a acompañantes en consulta externa, Hospitalización y emergencias el 93,4 % , 81,6 % y 93,8 % fueron del sexo femenino respectivamente y el mínimo porcentaje para el sexo masculino. Es preciso mencionar que el tamaño de la muestra es distinto para cada investigación. Sin embargo, el común denominador recae en las mujeres como indicador de una mayor frecuencia en los servicios de enfermería.

Por otro lado, este último autor menciona que el promedio de edad está entre 32 y 34 años, estos resultados coinciden con lo que se obtuvo en la investigación, ya que el promedio de edad de las personas encuestadas fluctúa entre edades de 30 a 59 años representando el 76 % , coincidiendo además con Sánchez⁽²⁵⁾ ya que el autor encontró que el mayor porcentaje de usuarios de consulta externa fue entre 51 a 55 años de edad. Del mismo modo, en cuanto al grado de instrucción de los acompañantes predomina la educación secundaria con más del 60 % , seguido de la educación superior y primaria con 20 % y 13 % respectivamente. Datos similares se demuestran en la presente investigación ya que el 42 % de los encuestados resultaron tener una educación secundaria, seguido de primaria, analfabetismo y superior con 28,18 y 12 % respectivamente (Tabla 03). Igualmente, Murrieta *et al.*⁽²²⁾ indica que el mayor porcentaje en cuanto al nivel de instrucción de los pacientes es con educación secundaria 42,5 % , sin embargo, no se encontraron pacientes en condición de analfabetos. Pese a mantener algunas diferencias en la metodología

con los autores, se identifica un patrón en la respuesta de los usuarios y/o acompañantes.

Con respecto al tiempo de espera de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas se encontró que el 50 % de ellos manifiesta que espera de 25 min a 2 horas lo cual se considera un tiempo largo, Shimabuku *et al.*,⁽²⁴⁾ mencionan que el 52 % de los acompañantes encuestados en su estudio en consulta externa indicaron haber esperado ese tiempo y lo consideran largo, del mismo modo Lasluisa⁽²⁶⁾ encuentra que un 54 % de usuarios externos dicen que el tiempo de atención de los servicios de enfermería en el hospital general Latacunga es lento.

En cuanto a la seguridad en la atención brindada al usuario externo en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas se pudo evidenciar que el 40 y 46 % está entre satisfactorio y regular respectivamente, sin embargo, Murrieta *et al.*⁽²²⁾ encontró que el 73,3 % manifestó estar satisfecho y 25,6 % poco satisfecho, resultados que difieren con nuestro estudio, cabe mencionar que la ubicación geográfica del estudio es diferente al nuestro, además la infraestructura, personal y forma de organización del IPRESS I-2, Maynas es muy diferente al hospital III EsSalud de Iquitos, por lo que se refleja en la percepción de los usuario ya antes mencionados.

De igual modo, Cañarejo & Pabón (2013), mencionan que el 94 % de los usuarios afirman ser atendidos respetuosamente y con amabilidad en el Subcentro de San Pablo, mientras que el 6 % considera no estar de acuerdo con la atención facilitada en la misma. De igual forma Sánchez⁽²⁵⁾ describe que el 20 % indica que la amabilidad fue muy buena, el 72 % mencionó que fue Buena y el 6.1 % lo percibió Malo. Estos autores muestran porcentajes que coinciden con lo que se reporta ya que el 44 % refirieron tener un trato amable satisfactorio y un 28 % totalmente satisfactorio, en este estudio no se evidencio porcentajes de insatisfacción con respecto a la amabilidad.

Por otro lado, en términos generales los usuarios externos atendidos en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas manifestaron estar satisfechos en un 76 %, mientras que un 16 % menciona que no se encontró satisfecho, resultados que difieren con lo reportado por Morales⁽²⁸⁾ ya que demuestra que de la población

encuestada solo el 25 % manifiestan haber tenido un grado de satisfacción alto, mientras que un 60% indica un grado de satisfacción medio. Sin embargo, Boza ⁽²⁹⁾ menciona que 66,3% de los usuarios externos encuestados en un servicio de emergencias se sintieron muy satisfechos y solo un 1,1% manifestaron no haber tenido la misma percepción. Por otro lado, Sánchez ⁽²⁵⁾ obtuvo resultados similares a nuestro estudio, ya que el 74,8% de los usuarios externos encuestados expresaron estar satisfechos y un 25,2 % señalo lo contrario.

Finalmente, es importante indicar las relaciones entre las variables sociodemográficas y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas, en tal sentido el estudio demuestra que el sexo y el grado de satisfacción de los usuarios externos no están relacionados; es decir, el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio de enfermería son independientes entre sí. Los mismos resultados fueron obtenidos para la edad y el grado de instrucción de los usuarios (Tabla 08 - 10). Aunque, en esta última variable Shimabuku *et al.*, ⁽²⁴⁾ demostraron que si existe asociación entre los servicios de emergencias y el grado de satisfacción del usuario externo. Estos resultados constituyen una base científica para el diseño y fundamentación de estrategias para el mejoramiento de los procesos de atención en los servicios de diferentes establecimientos de salud.

CONCLUSIONES

Después de la ejecución del trabajo de investigación se puede llegar a concluir lo siguiente:

Con respecto al objetivo general:

- ✓ El grado de satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas fue buena mostrando un porcentaje del 76% como satisfactorio, 8% como regular y 16% como insatisfactorio (ver gráfico 07).

Con respecto a los objetivos específicos:

- ✓ Se ha analizado las variables sociodemográficas, en cuanto al sexo se encontró que el 78% son mujeres y el 22% varones de todos los usuarios encuestados; en cuanto a la edad el 76% estuvieron comprendidos entre los 30 a 59 años y un 4% entre 18 a 29 años; en el grado de instrucción el 42% fueron representados por usuarios con educación secundaria y un 12% con educación superior.
- ✓ Al asociar las variables sociodemográficas (Sexo, edad y grado de instrucción) y el grado de satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas no se obtuvo asociación estadística significativa entre: sexo y grado de satisfacción ($p=0,925$; $p > 0,05$), Edad y grado de satisfacción ($p=0,952$; $p > 0,05$) y grado de instrucción y grado de satisfacción ($p=0,991$; $p < 0,05$).
- ✓ La dependencia del grado de satisfacción de los usuarios externos atendido en los servicios de enfermería de la IPRESS I-2, Maynas está ligada estrictamente a los servicios de enfermería, ya que se demuestra que las variables sociodemográficas no están asociadas al grado de satisfacción.

Con respecto a la hipótesis:

- ✓ La hipótesis se cumple, los usuarios manifestaron que la atención es satisfactoria en la IPRESS I-2, Maynas.

RECOMENDACIONES

- Impulsar el desarrollo de charlas educativas por la IPRESS I-2, Maynas que estén dirigidas hacia los usuarios externos, sean acompañantes o pacientes.
- A la IPRESS I-2 Maynas: efectuar mayor difusión sobre la importancia del buen trato y la buena atención a los usuarios externos para mayor satisfacción.
- Se recomienda considerar en otros estudios las variables, infraestructura, medio ambiente, ventilación, para sugerir cambios hacia la mejora de la comodidad del usuario externo, que la atención de los profesionales de enfermería, muestre respeto y cumplimiento del estándar de tiempo y citas, que el personal cumpla con las reglas y con las consideraciones básicas de respeto al ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palacios LK. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares: de usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue - Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna 2012.
2. Cabrero GJ.,Martinez MR., Rieg FA. Evaluación de la satisfacción del paciente hospitalizado. Empleo de una matriz multirrasgo multimetodo. Disponible:<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5128/1/8428.pdf>. [revisado en agosto 2018]
3. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y Enfermería XX (3): 81-94. 2014. Colombia. 2014. Disponible en: http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
4. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014; 22(3):454-60. Brasil. 2014.
5. Aguilar P, Aros G, Cid A. Estudio sobre perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile. Chile; 2014.
6. Arenas C. Romero, D. [tesis] satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo – 2016.
7. Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. Informe Final. Junio 2014. EsSalud. Lima, Perú; 2014.
8. Arroyo, J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre. [Tesis Pregrado]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. 2014.
9. Castro C. S. [tesis] Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos; 2016.

10. Pashanaste, D. Pinedo P. [tesis].Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos 2015.
11. Colmenares, O, Saavedra, J. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. [revisado en Agosto 2018]. Available from : <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>.
12. Regis L, Porto I. Necesidades humanas básicas de los profesionales de enfermería: situaciones de (in)satisfacción en el trabajo. [revisado en setiembre 2018]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v2_2n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
13. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. 2016.
14. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. Texas, EE.UU.; 2014. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion>.
15. Portal Universia. Puntualidad en la atención. 2016. Disponible en: <http://desarrollo-profesional.universia.es/recursos-y-consejos/guias-y-consejos/puntualidad/puntualidad-factor-basico-trabajo-PRINTABLE.html>.
16. Vorvick L. Derechos de los usuarios de servicios de salud; Derechos de los usuarios de atención en salud. Universidad de Washington. EE. UU. 2015.
17. Peplau H. Relaciones interpersonales. Una definición de enfermería. Capítulo 1. Fases de las relaciones enfermera paciente. [revisado en octubre 2018]. Disponible: nursing-theory.org.
18. Ministerio de Salud y Protección Social (2016). Observatorio de Calidad, Encuesta de evaluación de las EPS. <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Observatorio/EncuestadeCalidaddeEPS.aspx>.
19. Organización Mundial de la Salud. Pacientes para la seguridad del paciente. [revisado en setiembre 2018] Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/.
20. Donnelly J, Gibson, J. Y Ivancevich, J. Fundamentos de dirección y administración de empresas. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Disponible: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm> [revisado en agosto 2018].

21. Rojas, A. "Modelos de gestión por procesos integrados en salud". 2014.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300008 [revisado en septiembre de 2018]
22. Murrieta V.M, Nogueira Y.C, Palacios j. P. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de Essalud – 2017 Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Facultad de Enfermería.
23. Fernández A. Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias con los cuidados a los enfermos. Universidad de Oviedo. 2013.
24. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(4):483-9
25. Sánchez LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Monterrey, N.L., Mexico. 2012.
26. Lasluisa RC. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias de la Salud. 2014.
27. Cañarejo AE, Pabón PF. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. Universidad Técnica del Norte Facultad Ciencias de la Salud. 2013.
28. Morales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en mistrato Risaralda. pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería. 2009.
29. Boza BB. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima. Universidad Cesar Vallejo. 2017.
30. Ballon YA, Escalante Y, Huerta MM. Relación enfermera-paciente según la teoría de HILDEGARD PEPLAU en el servicio de centro quirúrgico de un hospital nacional. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2016

A N E X O S

ANEXONº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA EN LA IPRESS-2, MAYNAS-IQUITOS-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS
¿En qué medida los servicios de enfermería determinan el grado de satisfacción del usuario externo atendido en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018?	<p>General: Comer el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018</p> <p>Específicos: Determinar la relación entre las variables sociodemográficas (Sexo, edad, grado de instrucción)</p>	<p>H1: El grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018 es alta</p>	<p>Vi: Grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018</p>	<p>¿Cuánto tiempo espera Ud al llegar al puesto de salud de 15 minutos a 1 hora? El tiempo de espera para ser atendido después de llegar al puesto de salud es 25 min considera usted El tiempo de espera para ser atendido después de llegar al puesto de salud es entre 2 horas a más considera usted</p>	<p>1: Totalmente insatisfactorio 2: insatisfactorio 3: Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio</p> <p>1: Totalmente insatisfactorio 2: insatisfactorio 3: Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio</p>	<p>Tipo de investigación es descriptivo, propositivo y transversal ya que se realizó en un determinado tiempo comprendido en el año 2018</p> <p>Diseño de la investigación es de carácter cualitativo no experimental debido a que no se manipula el factor causal o de</p>	<p>Se utilizará un instrumento de medición documental es decir un cuestionario utilizado por Fernández adaptado de acuerdo a la necesidad de la investigación. Además, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios se utilizará la escala</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS
	<p>estudados y las variables grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Mynas-Iquitos-2018</p> <p>Identificar factores que influyen en el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2,</p>			<p>Atención técnica – científica del servicio de enfermería</p> <p>Maestría de la atención al momento de interactuar con el usuario durante su atención</p> <p>La habilidad durante la atención en los servicios brindados por el personal de enfermería</p> <p>La seguridad y destreza en el servicio de enfermería brindado</p> <p>Orden de llegada de los pacientes y/o usuarios por el</p>	<p>1: Totalmente insatisfactorio 2: insatisfactorio 3: Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio</p> <p>1: Totalmente insatisfactorio 2: insatisfactorio 3: Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio</p>	<p>riesgo para la determinación posterior del efecto o consecuencia. Se valoró los servicios de enfermería captados en el usuario externo de la IPRESS I-2, Mynas- Iquitos-2018</p> <p>Esquema M - O</p> <p>La población del presente estudio estuvo constituido por todos los usuarios</p>	<p>de Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CESS) modificado</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS
	<p>Miyas-Iquitos-2018</p> <p>Avaluar la dependencia del grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Miyas-Iquitos-2018</p> <p>Analizar el grado de satisfacción del usuario externo en las dimensiones humanas y técnicas brindadas</p>			<p>servicio de enfermería</p> <p>Equipos y/o materiales utilizados en los servicios de enfermería</p> <p>El servicio de enfermería brinda orientaciones necesarias durante la estancia en la IPRESS I-2, Miyas</p> <p>Brinda un tipo de explicación antes, durante y después de ser atendido en la IPRESS I-2, Miyas</p> <p>Cumple con las normas de bioseguridad (uso</p>	<p>1: Totalmente insatisfactorio</p> <p>2 insatisfactorio</p> <p>3 Aceptable</p> <p>4 satisfactorio</p> <p>5 totalmente satisfactorio</p> <p>1: Totalmente insatisfactorio</p> <p>2 insatisfactorio</p> <p>3 Aceptable</p> <p>4 satisfactorio</p> <p>5 totalmente satisfactorio</p>	<p>externos atendidos en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Miyas-Iquitos-2018</p> <p>La muestra estuvo conformada por 50 personas, sólo a las que se aplicó las encuestas, de acuerdo a un muestreo aleatorio simple para una población finita a un nivel de confianza del</p>	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS
	en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Miyas-Iquitos- 2018			gates, nardil) antes, durante y después del procedimiento Muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención Le brinda orientaciones sobre el cuidado que debe tener en casa después de recibir el tratamiento. Absuelve dudas sobre los procedimientos durante la atención	1: Totalmente insatisfactorio 2 insatisfactorio 3 Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio 1: Totalmente insatisfactorio 2 insatisfactorio 3 Aceptable 4: satisfactorio 5: totalmente satisfactorio	98% se utilizó el método de Minieta <i>et al.</i>	

ANEXO N° 02

ESTIMADO USUARIO: Marque Ud. con una (X) la forma como HA RECIBIDO la atención los servicios de ENFERMERÍA. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Aspectos sociodemográficos: Edad () Sexo: F () M () Instrucción: Analfabeto ()

Primaria () Secundaria () Superior ()

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA DEL IPRESS I-2, MAYNAS - 2018					
Por favor, marque el grado de satisfacción con cada pregunta en relación a su estancia en la IPRESS I-2, MAYNAS					
1=Totalmente insatisfactorio 2= insatisfactorio 3= Aceptable 4= satisfactorio 5= totalmente satisfactorio					
1. El tiempo de espera para ser atendido después de llegar al puesto de salud es 15 min considera usted.	1	2	3	4	5
2. El tiempo de espera para ser atendido después de llegar al puesto de salud es 25 min considera usted.	1	2	3	4	5
3. El tiempo de espera para ser atendido después de llegar al puesto de salud es entre 2 horas a mas considera usted.	1	2	3	4	5
4. Atención técnica – científica del servicio de enfermería.	1	2	3	4	5
5. Muestra dicción al momento de interactuar con usted durante su atención	1	2	3	4	5
6. La amabilidad durante la atención en los servicios brindados por el personal de enfermería	1	2	3	4	5
7. La seguridad y destreza en el servicio de enfermería brindado.	1	2	3	4	5
8. Orden de llegada de los pacientes y/o usuarios por el servicio de enfermería	1	2	3	4	5
9. Equipos y/o materiales utilizados en los servicios de enfermería.	1	2	3	4	5
10. El servicio de enfermería brinda orientaciones necesarias durante la estancia en la IPRESS I-2, Maynas.	1	2	3	4	5
11. Brinda un tipo de explicación antes, durante y después de ser atendidos en el IPRESS I-2, Maynas	1	2	3	4	5
12. cumple con las normas de bioseguridad (uso guates, mandil) antes, durante y después del procedimiento.	1	2	3	4	5
13. Muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención	1	2	3	4	5
14. Le brinda orientaciones sobre el cuidado que debe tener en casa después de recibir el tratamiento.	1	2	3	4	5

15. Absuelve dudas sobre los procedimientos durante la atención.	1	2	3	4	5
16. Lo atiende y mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	1	2	3	4	5
17. Saluda atentamente y cordialmente cuando ingresa a la unidad de salud.	1	2	3	4	5
18. Prioriza su atención dependiendo de la gravedad del paciente o usuario.	1	2	3	4	5
19. Confianza y trato al momento de las indicaciones finales después de su atención	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES:

.....

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

CALIFICACION:

Puntaje Máximo: 95

Puntaje Mínimo: 19

Se calificará como:

Insatisfecho menor a 45 puntos

Regular satisfacción igual 45 puntos

Satisfecho mayor a 45 puntos

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD PERUANA DEL ORIENTE
FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la ballicher de enfermería Andrea Irene Grandez Ruiz afiliada a la Universidad Peruana del Oriente. Es objetivo del estudio es conocer el grado de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de enfermería en la IPRESS I-2, Maynas-Iquitos-2018.

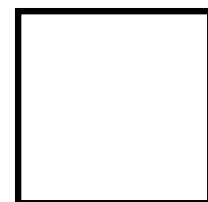
Si accede a participar en el estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario. Esto tomará aproximadamente de 10 a 15 minutos de su tiempo, con la certeza de que no se afectará en absoluto su integridad física, mental ni moral, pues toda la información obtenida será manejada de forma confidencial, anónima, respetando su privacidad, con fines del estudio, la participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto (tesis), puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede realizarse en el momento que usted lo considere, sin que eso lo perjudique de ninguna forma.

Agradecida por su participación.

.....

Firma del participante



Huella digital